

---

# 2021. 주요업무계획

---

2021. 2.



민원감사담당관



# || 순서 ||

I. 일반현황 ..... 1

II. 부서 업무계획 ..... 3



# I. 일반현황

## 1 조직 및 인력

□ 조직 : 4팀



□ 인력 : 정원 24명(현원 22명)

(기준일 : '21. 1월말)

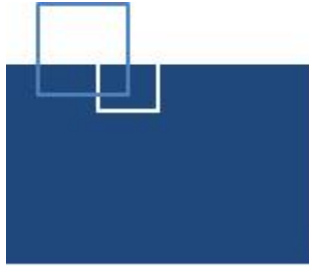
부서명	합계	5급	6급	7급	8급	9급
민원감사담당관	24(22)	1(0)	6(6)	8(8)	7(7)	2(1)

## 2 예산현황

(단위: 백만원, 기준 : 본예산)

구분		2021년	2020년 (당초예산)	증감	증감률(%)
<b>합계</b>		<b>200</b>	<b>231</b>	<b>△31</b>	<b>△13.50</b>
민원감사담당관	계	200	231	△31	△13.50
	정책사업비	103	113	△9	△8.69
	행정운영경비	96	118	△21	△18.12
	재무활동비	0	0	0	0





# 민원감사담당관

- 감 사 팀
- 조 사 팀
- 심사평가팀
- 통합민원지원센터팀

# 일 반 현 황

## □ 조 직 : 4팀

팀 명	주 요 업 무
감 사 팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>연간 감사계획 수립, 종합감사, 특정·재무감사</li> <li>청렴도·부패방지 시책 및 평가 업무, 시민감사관 운영</li> <li>외부기관 감사 총괄, 공무원 행동강령, 자율적 내부통제</li> </ul>
조 사 팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>특명·지시사항 조사, 외부기관(검·경찰) 통보사항 처리</li> <li>주요 시책업무 점검, 공직자 재산등록, 공직비리신고센터 운영</li> <li>인권정책 기본계획 수립 및 인권위원회 운영</li> </ul>
심사평가팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>주요성과 평가</li> <li>부서환경역량평가, 계약심사</li> <li>관급공사 품질향상, 하도급 부조리 신고센터 운영</li> </ul>
통합민원 지원센터팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>고충·일반민원 총괄 관리(진정서, 구청장에게 바란다, 새울상담, 응답소 등)</li> <li>구민고충처리위원회 운영, 민원 처리실태 점검, 민원조정위원회</li> <li>환경순찰, 납세자보호관, 무료상담실 운영</li> </ul>

## □ 인 력 : 정원 24명(현원 22명)

(기준일 : '21. 1월말)

부 서 명	합 계	5급	6급	7급	8급	9급
민원감사담당관	24(22)	1(0)	6(6)	8(8)	7(7)	2(1)



# 주요사업 목록

연번	주요사업	구분	쪽
1	청렴금천 실현(공공기관 청렴도 향상)	계속	6
2	조직 역량강화를 위한 자체감사 실시	계속	11
3	주민참여 감사 활성화	계속	13
4	신뢰받는 공직사회 구현	계속	15
5	인권 도시 금천 실현	계속	17
6	주요성과 평가	계속	19
7	관급공사 품질향상	계속	21
8	신속한 계약심사 시행 및 역량 강화	계속	23
9	민원 통합관리를 통한 구민만족도 향상	계속	25
10	구민편의를 위한 무료상담실 확대운영	계속	27
11	환경순찰 활동	계속	29

## □ 사업개요

- 사업기간 : 2021. 1. ~ 12.(연중)
- 대 상 : 내부직원(내부청렴도), 민원인(외부청렴도)
- 내 용 : 청렴도 측정결과 부진항목에 대한 개선방안을 수립하고  
다양한 청렴 시책을 효과적으로 추진하여 청렴도 향상에 기여

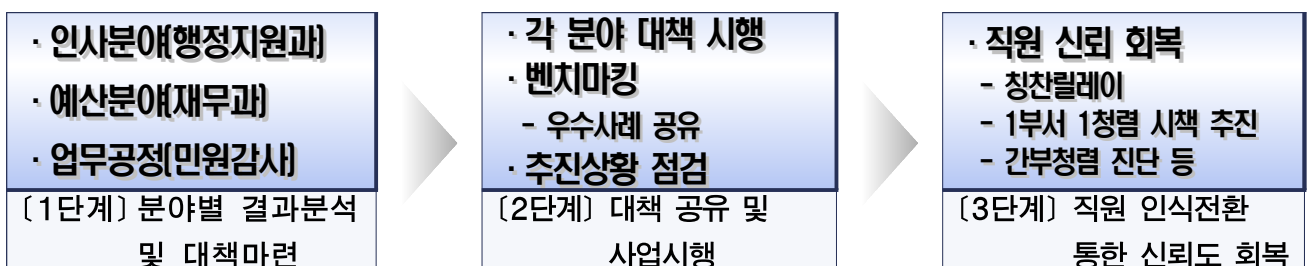
※ 우리 구 최근 5개년 청렴도 측정결과

구 분		2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
종합청렴도	점수	8.15	8.39	8.40	8.16	7.71
	등급	2등급	2등급	2등급	3등급	4등급
외부청렴도	점수	8.39	8.49	8.66	8.83	7.74
	등급	2등급	2등급	2등급	2등급	4등급
내부청렴도	점수	8.18	8.11	7.68	6.67	7.62
	등급	2등급	2등급	3등급	4등급	3등급

- 내부청렴도 : 조직 신뢰도 제고방안 다각적 강구 및 소통 활성화 적극 추진
  - 외부청렴도 : 청렴도 2등급 회복 위한 모니터링 강화
- ⇒ 2021년 종합청렴도 2등급 달성  
(내부청렴도 2등급 달성, 외부청렴도 2등급 회복)

## □ 추진계획

## [내부청렴도]



○ 체계적이고 조직적인 실행계획 추진 위한 부서 협업 구축

- 관련부서(행정지원과, 재무과)와 청렴결과 공유, 분야별 구체적 원인분석 및 대책 마련 시행

○ 칭찬릴레이

- 직원 간 칭찬분위기 확산으로 긍정지수를 높여 활기차고 생동감 넘치는 조직문화 조성
- 청렴, 친절, 미담사례, 업무추진에 도움을 받은 사연 등을 '새올-칭찬합니다.' 게시판에 게시
- 칭찬받은 직원은 이어서 다른 동료 칭찬(3만원 상당 문화상품권 인센티브 지급)
- 시행시기 : 2021년 1월~12월
- 소요예산 : 729만원

○ 1부서 1청렴 시책 추진

- 부서 실정에 맞는 1개 이상의 자율적인 청렴시책 수립으로 공직문화 개선 노력
- (시책내용)외부 및 내부청렴도를 향상할 수 있는 시책, 친절도 향상 및 국민의 불만을 최소화할 수 있는 시책 등
- 추진상황 점검: 수요공유회의시(6월, 11월)
- 청렴 시책 추진결과 우수부서 인센티브: 포상금 지급(12월)
  - 지급대상 : 6개 부서(동 주민센터 포함)
    - 최우수 : 1개 부서 50만원
    - 우 수 : 2개 부서 각 30만원
    - 장 려 : 3개 부서 각 20만원
- 시행시기 : 2021년 3월~12월
- 소요예산 : 170만원(추경반영 예정)

○ **간부공무원 청렴도 진단**

- 간부공무원의 청렴 수준을 진단하여 부패에 대한 경각심 제고 및 솔선수범 유도
- 조직환경 및 업무환경 부패위험도, 개인별 청렴도 평가
- 대상 : 5급 이상 간부
- 시행시기 : 2021년 5월~6월
- 소요예산 : 650만원(평가용역)

○ **직급별 맞춤형 청렴교육 추진**

- 5급 이상 간부공무원 청렴교육 : 직원소통 및 부당업무지시 등 중점 교육
- 6급 팀장급 청렴교육 : 직원소통 및 부당업무지시 등 중점 교육
- 7급 이하 직원 : 조직 구성원 간 소통문제 중심 교육
- 소요예산 : 180만원(60만원×3회)

○ **청렴소통 간담회(관련 부서와 협력하여 추진)**

- 직원 애로사항 청취 및 건의사항 수렴을 위한 구청장과 직원 간 만남
- 관련(마을자치과, 행정지원과 등) 부서 주관 간담회 및 워크숍 시 청렴 관련 질문 및 의견수렴 통해 청렴 소통 시도

**[외부청렴도]**

○ **외부청렴도 제고 방안 강구**

- 인허가 등 부패발생 취약 민원분야 모니터링(청렴해피콜) 강화
- 현장중심 신속한 민원처리(환경순찰, 응답소 현장민원, 공사하자 관리 등)
- 찾아가는 청렴 순회교육 실시
  - 부패 취약업무가 집중된 부서를 찾아가는 교육으로 분야별 청렴도 결과공유 및 업무고충을 이해하고 함께 노력하는 분위기 유도
  - 시행시기 : 2~3월 중 14회
  - 대 상 : 4대 부패취약업무 집중 14개 부서

## □ 문제점 및 해결방안

### [내부청렴도]

#### ○ 문제점

- 조직문화의 '연고관계 등으로 특정인에게 특혜 제공'은 전년대비 0.2점 하락
- 예산의 위법·부당 집행 경험률(4.68점)과 부당한 업무지시 경험률(5.90점)도 상대적으로 저조한 점수를 기록

※ 2020년도에 지난 3년간 이어져 온 내부청렴도 하락 추세를 방어한 만큼 올해부터 상승 추세로 이어질 수 있도록 노력 필요

- 내부청렴도는 2019년 대비 1등급 상승한 3등급 기록
- 조직문화, 부패방지제도, 인사업무, 예산집행, 업무지시 공정성 점수가 지난해 보다 전반적으로 상승함. 특히 인사업무의 금품·향응·편의 경험률 및 빈도에서 큰 상승폭을 보임
- 지난해 저조한 분야인 업무지시 공정성 분야도 큰폭 상승(+1.32점) 상승해 올해 중간간부 대상 교육이 도움이 됨

#### ○ 해결방안

- 간부공무원 청렴도 조사를 실시해 간부공무원들이 솔선수범을 유도하여 부패에 대한 경각심을 제고하고,
- 1부서 1청렴 시책을 통해 각 부서에서 청렴도를 제고할 수 있는 방안을 발굴 추진 (시책수립 시 사례를 배포하여 효과적인 시책 수립 지원)
  - 부서의 적극적인 참여를 위해 인센티브 제공(포상금 지급)
- 칭찬릴레이를 통해 직원 간 칭찬하는 분위기 확산으로 배려하고 화합하는 조직문화 정착 등을 통해 내부청렴도 상승에 기여

### [외부청렴도]

#### ○ 문제점

- 외부청렴도 평가 업무(공사관리 및 감독, 인허가, 민간보조금 지원, 재·세정) 중 공사관리 및 감독과 인허가 업무에 부패경험이 있는 것으로 나타남

- 직원들의 민원 응대시 업무처리 불만, 민원응대 태도 부적정 등이 사실과 다른 부정적인 답변으로 연결된 것으로 사료됨.

우리 구는 '20년 공공기관 청렴도 측정결과 종합청렴도가 전년대비 1등급 하락한 4등급으로, 민원인을 대상으로 평가한 외부청렴도가 기존 2등급에서 4등급으로 하락한 것이 원인이었음. 급격한 하락 원인으로서는 외부청렴도 평가 부패경험 항목의 부진으로 나타났음.

○ **해결방안**

- 외부청렴도 평가업무 대상 부서와 협력해 개선방안 강구
  - 부패방지 등 청렴 관련 내용뿐 만 아니라 민원 응대 시 불만족 사례를 줄이기 위한 방안 마련
  - 부패 취약업무가 집중된 부서를 찾아가는 교육 실시
  - 청렴문자 알림이 (연중) : 공사 관리·감독 분야 민원인 대상
- 청렴모니터링(청렴해피콜) 후속 조치 강화
  - 담당 공무원의 태도 및 업무처리 적정성을 조사하는 청렴해피콜 운영 시 적발된 불만 사례를 분석해 반복 민원 방지 총력
  - 설문 미응답 민원인 문자안내

□ **소요예산 : 19,190천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	66,470	8,900	19,190	19,190	19,190
구비	66,470	8,900	19,190	19,190	19,190

## □ 추진현황 및 실적

- 코로나19로 인해 대면감사는 자제하고 서면 감사 위주 진행
- 징계보다 시정·개선을 목적으로 감사 진행
- 2020년 자체감사 실시현황 : 8회(종합감사 2회, 특정감사 6회)

유형	연번	감사명	감사대상	감사기간	비고
종합감사	1	기획재정국 종합감사	기획예산과, 홍보디지털과, 재무과, 세무1과, 세무2과, 부동산정보과	2.24. ~ 3.31.	
	2	도시안전국 종합감사	주택과, 안전도시과, 도시계획과, 건축과, 공원녹지과	8.24. ~ 9.25.	
특정감사	3	지방공공기관 채용실태 전수조사	시설관리공단, 문화재단	1.13. ~ 1.23.	
	4	지방보조금 특별감사	공원녹지과, 교육지원과	6.8. ~ 6.19.	
	5	일상경비 회계감사	전 부서(동 주민센터, 기획재정국, 도시안전국 제외)	7.6. ~ 7.14.	종합감사 부서제외
	6	민원처리 실태점검	전 부서(동 주민센터 제외)	11.2. ~ 11.30.	
	7	지방보조금 지원 민간위탁시설 감사	민간위탁 자활근로사업 등 10개 사업	11.9. ~ 12.4.	연간사업비 1억원 이상
	8	사회복지시설 특정감사	장애인복지관 등	5.11. ~ 6.5.	

※ 코로나19 위기상황으로 동 주민센터 종합감사 취소

- 2019년 자체감사 실시현황 : 6회(종합감사 3회, 특정감사 3회)

유형	연번	감사명	감사대상	감사기간	비고
종합감사	1	보건소 종합감사	보건의료과, 건강증진과, 위생과	5.21. ~ 6.11.	
	2	시설관리공단· 문화재단 종합감사	금천구시설관리공단, 금천문화재단	8.9. ~ 8.30.	
	3	동 주민센터 종합감사	가산동, 독산1동, 독산3동, 시흥1동, 시흥3동	10.14. ~ 11.15.	
특정감사	4	일상경비 출납사무 회계감사	전 부서	2.19. ~ 2.28.	
	5	민원처리 실태점검	전 부서(동 주민센터 제외)	11.2. ~ 11.30.	
	6	감사결과 이행실태 점검	해당부서	12.16. ~ 2.23.	

○ 2018년 자체감사 실시현황 : 4회(종합감사 2회, 특정감사 2회)

유형	연번	감사명	감사대상	감사기간	비고
종합 감사	1	복지분야 종합감사	복지정책과, 복지지원과, 사회복지과, 여성가족과	3.26. ~ 4.20.	
	2	동 주민센터 종합감사	독산2동, 독산4동, 시흥2동, 시흥4동, 시흥5동	10.30. ~ 11.30.	
특정 감사	3	민간 지원 지방보조금 특정감사	문화체육과 등 11개 부서	6.4. ~ 6.26.	
	4	지방공공기관 채용비리 특정감사	시설관리공단 금천문화재단	11.20. ~ 11.30.	

□ 추진계획

○ 추진방향

- 국 견제순에 따른 2개국 종합감사 실시
- 취약 및 장기간 감사 미실시 분야에 대한 특정감사 실시

○ 2021년 자체감사 실시계획 : 7회(종합감사 3회, 특정감사 4회)

유형	연번	감사명	감사대상	감사기간	비고
종합 감사	1	교통건설국 종합감사	교통행정과, 주차관리과, 건설행정과, 도로과, 치수과	3~4월	
	2	행정문화국 종합감사	행정지원과, 문화체육과, 마을자치과, 교육지원과, 민원여권과	8~9월	
	3	동 주민센터 종합감사	독산2동, 독산4동, 시흥5동	11월	
특정 감사	5	*구립어린이집 특정감사	구립어린이집 5개소 (현원80명 이상)	5월	
	6	일상경비 회계감사	전 부서(동 주민센터 및 국 종합감사 부서 제외)	7월	
	7	민원처리 실태점검	전 부서(동 주민센터 제외)	10월	
	4	지방공공기관 채용비리 특정감사	시설관리공단, 문화재단	미정	

「지방공공기관 채용비리 특정감사」 : 국민권익위원회 지침에 따라 일정 조정

\* 구립어린이집(54개소) 특정감사는 연차별 순환실시

□ 소요예산 : 비예산



### □ 사업개요

- 시민감사관 감사 참여
  - 일반시민감사관 : 종합감사, 특정감사, 재무감사, 일상감사 등
  - 기술시민감사관 : 관급공사 현장점검, 주요 행사 무대시설 점검 등
- 시민감사관 역량 강화 : 오리엔테이션 및 교육, 간담회 및 워크숍 실시
- 주요역할
  - 종합감사 등 실지감사 참여, 공무원 부조리·불친절 행위 신고
  - 지역주민 불편·부당사항 제보, 불합리한 제도·관행 시정 건의
  - 관급공사 품질향상을 위한 공사현장 점검, 관급공사 사업 예산안 자문 등

### □ 추진현황 및 실적

- 제5기 시민감사관 위촉 : 33명(일반 13명, 기술 20명)
  - 임 기 : 2020. 4. 26. ~ 2022. 4. 25.(2년, 연임 1회 가능)
  - 위촉장 수여식 및 간담회 개최 : 2020. 7. 21.
- 연간 감사 참여(일반시민감사관)
  - 도시안전국 종합감사(2020.8.24.~9.25., 25일간) : 3명 참여
  - 지방보조금 지원 민간위탁시설 감사(2020.11.9.~12.4., 20일간) : 2명 참여
- 2020년 관급 공사장 점검 및 공사 하자검사(기술시민감사관)
  - 공사하자 관리실태 점검 : 총 2회, 11명 참여
  - 관급공사장 관리실태 점검 : 총 3회, 18명 참여
  - 공공건축물 점검 : 총 2회, 4명 참여

#### ※ 최근 3년간 감사 참여 실적

구 분	계	일반시민감사관	기술시민감사관
<b>계</b>	<b>총 32회 / 152명</b>	<b>총 8회 / 45명</b>	<b>총 24회 / 107명</b>
2020년	총 9회 / 38명	총 2회 / 5명	총 7회 / 33명
2019년	총 10회 / 56명	총 3회 / 21명	총 7회 / 35명
2018년	총 13회 / 58명	총 3회 / 19명	총 10회 / 39명

□ **추진계획**

- **연간 감사 참여 : 연간 감사계획에 따른 분야별 활동 수행**
  - 일반시민감사관 : 교통건설국, 행정문화국, 동 주민센터 종합감사 등 참여
  - 기술시민감사관 : 공공시설물 하자관리 점검, 관급공사장 관리실태 합동점검 등
  - 감사 전 본인이 관심 있는 분야에 대한 감사 착안사항 교육
  - 제도개선 과제 및 수범사례 집중 발굴로 행정 효율성 제고
  - 동 주민센터 종합감사 참여하여 2020년 저조했던 참여율 제고
- **2021. 9월 : 시민감사관 역량강화 워크숍**
  - 시민감사관의 역할 인식 및 사명감 고취를 위한 선진사례 교육
  - 전문가 초빙 교육을 통한 감사기법 숙지
  - 워크숍 등 불가피한 대면행사는 야외활동 위주로 계획 수립
- **2021. 12월 : 감사활동 공유를 위한 간담회**
  - 상·하반기 중 참여한 감사활동 공유를 통한 역량 제고
  - 감사 중 느꼈던 점 공유로 시민감사관 간 유대감 형성

□ **소요예산 : 7,220천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	29,440	7,500	7,220	7,500	7,220
구비	29,440	7,500	7,220	7,500	7,220

### □ 사업개요

- 추진기간 : 연중 상시
- 추진분야 : 공무원 비위사건 조사, 공직비리신고센터 운영, 공직기강 점검, 공직자 윤리위원회 운영 등
- 추진내용 : 공직기강 점검 및 범죄행위 조사, 공직기강확립 교육, 자체 비리예방 암행감찰활동 실시 등

### □ 추진현황 및 실적

- 공직기강 점검 실시현황 : 6회
- 공직비리신고센터 개설·운영
  - 구 홈페이지를 통한 신고자 익명성 보장, 자유로운 신고 분위기 조성
  - ※ 연도별 처리현황 : 2018년 5건 / 2019년 9건 / 2020년 5건
- 공익제보 접수 및 처리 : 15건
  - 서울시 응답소, 상담민원, 유선 신고 등
- 2020년도 공직자 재산등록 심사 처리실적

(단위 : 건)

총계	종결처리				심의상정 대상자 현황			
	소계	이상없음	2천만원 이하	소명 후 종결처리	소계	징계의결	경고 및 시정조치	보완명령
255	245	189	52	4	10	0	1	9

### □ 추진계획

- 공직기강 확립 강화
  - 공직기강 수사·특별 점검 및 감찰 실시
    - 복무위반(무단이석 등), 허위출장, 초과근무실태 등 점검
  - 특별감찰반 운영 : 근무지 이탈, 품위손상 행위, 정치적 중립 위반행위, 무사안일 행태 등 연중 상시 감찰 실시

○ **공무원 범죄행위 엄정 처리**

- 대상범죄 : 금품수수, 성범죄, 음주운전, 폭행 등
- 공무원 비리사건의 철저한 조사와 엄중한 처분 분위기 조성으로 비위행위를 근본적으로 차단
- 외부기관의 ‘혐의없음’ 또는 ‘죄가안됨’ 등의 통보 사항에 대해서도 법령상 징계사유를 면밀히 검토하여 처리

○ **공직비리 신고센터 운영**

- 신고자 익명성 보장, 자유로운 신고 분위기 조성
- 청내 홍보방송, 게시판, 홈페이지 등 활용 신고센터 운영 홍보

○ **공직자 재산등록**

- 공직자 윤리위원회 개최 : 6월, 11월 예정
- 주요내용 : 고지거부신청 재심사 및 신규 허가, 재산등록 정기 및 수시 변동신고 심사

□ **소요예산 : 6,900천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	27,600	6,900	6,900	6,900	6,900
구비	27,600	6,900	6,900	6,900	6,900

## □ 사업개요

- 인권정책 기본계획 수립에 따른 연도별 실행계획 수립·추진
- 인권 친화적 문화 조성을 위한 주민 및 직원 인권교육·홍보 지속
- 금천구 인권위원회 운영 내실화 및 활성화
- 인권침해·차별 예방을 위한 상시 모니터링 지속 및 권리구제 강화

## □ 추진현황 및 실적

- 국가인권위원회 주관 《2020 대한민국 인권상》 수상
- 〈서울특별시 금천구 인권위원회〉 구성 및 운영
  - 구 성 : 12명 (조례 제12조에 따라 공개모집 및 각 분야 전문가 위촉)
  - 위 원
    - ┌ 위촉직(11명) : 구의원, 변호사, 기자, 시민사회단체 직원 등
    - └ 당연직( 1명) : 민원감사담당관
  - 기 능 : 인권정책 기본계획 수립, 연도별 시행계획 등에 대한 심의·자문, 인권침해 진정 사건에 대한 권고 및 의견표명, 인권정책 자문 등
  - 2020년 제1차 정기회의 (대면 11.6.), 제2차 정기회의 (비대면 12.18.)
- 〈금천구 인권정책 기본계획〉(2021~2025) 수립
  - 연구용역기간 : 2020. 7. ~ 12. (6개월) (수의계약)
  - 소요예산 : 20,000,000원
  - 용역기관 : 재단법인 한국산업관계연구원(가산동 소재 연구원)
  - 용역내용 : 금천구 인권실태조사 및 분석, 기본계획(안) 수립
  - ▶ 용역결과, 인권위원회, 외부인권 전문가 자문을 거쳐 최종 계획 수립 (2021. 1.)
- 지역사회 인권 친화적 문화 확산
  - 공직자 대상 비대면 인권교육 실시 : 2020. 6. ~ 12. (전 직원)
  - 사회복지시설 대상 찾아가는 인권교육 진행 : 2020. 11. ~ 12. (6개소)
- 인권침해 예방을 위한 모니터링 및 권리구제 지속 (지도감독 협력 등)

□ **추진계획**

- **인권정책 기본계획 수립에 따른 연도별 인권정책 실행계획 수립·추진**
  - 인권정책 기본계획 5개년 계획 수립에 따라 연도별 실행계획 수립·추진
  - 인권정책 기본계획 이행 모니터링 및 추진체계 구축
- **인권 친화적 문화 조성을 위한 주민 및 직원 인권교육·홍보 지속**
  - 인권감수성 향상을 위한 주민 인권 배움터 및 직원 인권교육 지속추진
  - 세계인권선언 제정 기념일 홍보 활동 : 매년 12월 10일 인권주간 행사
- **금천구 인권위원회 운영 내실화 및 활성화**
  - 분기별 1회 회의 진행, 역량강화 워크숍 및 타 인권위원회와의 교류 추진
- **인권침해 및 차별 예방을 위한 상시 모니터링 지속 및 권리구제 강화**
  - 인격권 침해에 대한 권리구제 및 행위에 대한 조사 : 인권침해신고센터
  - 산하 공공기관, 사회복지시설 및 정신의료기관 등 인권침해사건 조사협력
  - 인권침해 및 차별예방을 위한 상시 모니터링 지속

□ **소요예산 : 27,104천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	126,312	45,000	27,104	27,104	27,104
구비	126,312	45,000	27,104	27,104	27,104

### □ 사업개요

- 대상기관 : 구 본청(1담당관, 6국 31과, 10동) 및 보건소(1소 3과)  
※ 구의회사무국 제외
- 평가대상 : 성과관리계획의 성과지표 및 주요사업
- 평가기간 : 2021. 1. 1. ~ 12. 31.
- 평가시기
  - 상반기(7~8월) : 중간평가(상반기 추진실적)
  - 하반기(1~2월) : 종합평가(하반기 추진실적, 공통지표 등)
- 평가방법 : 사업부서 자체평가 → 평가부서 실적평가 → 업무평가위원회 심의·의결

### □ 추진현황 및 실적

구 분	평가대상	평가결과
2021년 (‘20년 실적)	성과지표 184개 (주요사업 234개)	평가 진행중(‘21. 2월중)
2020년 (‘19년 실적)	성과지표 185개 (주요사업 234개)	목표달성 170개, 미흡 15개
2019년 (‘18년 실적)	성과지표 178개 (주요사업 222개)	목표달성 165개, 미흡 13개

### □ 추진계획

- 2021. 3월 : 2021년 주요성과 평가계획 수립
- 2021. 7~8월 : 2021년 상반기 평가 실시
- 2021. 10월 : 직원 만족도 설문조사 실시
- 2022. 1~2월 : 2021년 주요성과 종합평가 실시
- 2022. 2월 : 업무평가위원회 개최
- 2022. 3월 : 2021년 주요성과 종합평가 결과보고

□ 소요예산 : 7,900천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	31,600	7,900	7,900	7,900	7,900
구비	31,600	7,900	7,900	7,900	7,900



## □ 사업개요

- 관급공사장 관리실태 점검 실시 : 연3회
  - 관련근거 : 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제70조
  - 점검시기 : 1차(4월), 2차(7월), 3차(11월)
    - ※ 계절별 안전취약시기 맞춤점검으로 실효적이고 내실 있는 안점점검 추진
  - 점검방법 : 기술시민감사관 합동점검
- 공공시설물 하자관리 실태(시스템) 점검 실시 : 연2회

## □ 추진현황 및 실적

- 관급공사 점검 현황(최근 3년간)

(단위 : 개소 / 건)

구 분	공공시설물 하자관리 실태점검		관급공사장 관리실태 점검	
	대 상	적 출	대 상	적 출
계	2,740	197	92	345
2020년	1,011	29	28	134
2019년	879	41	29	107
2018년	850	127	35	104

## □ 추진계획

- 해빙기 공사장 관리실태 점검(1차)
  - 기 간 : 2021. 4. ~ 5.
  - 점검내용 : 공사장 착공시기에 맞추어 터파기 진행 중인 공사장에 대하여 흙막이 시설 등 안전관리 점검
- 우기 대비 공사장 관리실태 점검(2차)
  - 기 간 : 2021. 7. ~ 8.
  - 점검내용 : 집중호우에 따른 지반약화 여부 및 배수시설 상태 점검

○ 동절기 대비 공사장 관리실태 점검(3차)

- 기 간 : 2021. 11. ~ 12.
- 점검내용 : 겨울철 공사장 화재 예방을 위해 소방시설·화기취급 상태 점검 및 안전교육 병행 실시

○ 관급공사장 관리실태 점검(수시)

- 기 간 : 연 중
- 점검내용 : 주요공정시(지하굴착, 콘크리트타설 등) 합동점검

○ 하자관리 실태점검(연2회)

- 기 간 : 2021. 5. ~ 6.(상반기), 2021.11. ~ 12.(하반기)
- 점검내용 : 주요사업 기술심사감사관 합동점검

□ 소요예산 : 4,600천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	18,400	4,600	4,600	4,600	4,600
구비	18,400	4,600	4,600	4,600	4,600

## □ 사업개요

- 계약심사 : 공사·용역 1천만원, 물품 3백만원 이상 심사
- 원가계산 역량강화
  - 직원 및 관내입찰업체 역량강화 실무교육 시행(연2회)
  - 원가계산 자료 제공 및 우수사례 발굴

## □ 추진현황 및 실적

### ○ 계약원가 심사현황

(단위 : 백만원 / %)

연 도	요청건수	요 청 액	심 사 액	절 감 액	절 감 율
계	2,096	120,079	118,509	1,570	1.31
2020년	816	54,757	54,174	583	1.06
2019년	698	37,331	36,922	409	1.10
2018년	582	27,991	27,413	578	2.06

## □ 추진계획

### ○ 계약심사

- 심사대상 : 공사·용역 1천만원, 물품 3백만원 이상
- 처리기한 단축 : 공사·용역(10일→5일), 물품(5일 →3일) 이내
  - ※ 신속한 사업추진 위해 처리기한 단축
- 주요 심사내용
  - 거래 실례가격 조사, 산출금액 및 표준품셈 적용의 적정성
  - 산출물량의 적정 산출여부, 각종 제경비요율의 적정성 등
  - 고용개선지원비 반영, 설계변경 시 증감금액의 적정성 등

○ **역량강화 실무교육 실시**

- 필 요 성 : 원가계산 방법 등 계약업무 부서 실무담당자 전문성 강화
- 교육방법 : 2회(구, 서울시)
  - 전문가 초빙교육(구)
  - 서울시 찾아가는 원가계산 실무교육(분야별)

○ **원가계산 등 참고자료 제공**

- 각종 원가계산 제비율표 적용기준 부서 통보(적용기준 변경 시)
- 표준품셈, 물가정보지 발주부서 대여(공유) 추진

○ **관내 입찰참여 희망업체(소액수의계약) 대상교육 실시**

- 필 요 성 : 수의계약참여가 어려운 업체를 대상으로 교육실사하여 입찰 참여도 제고
- 교육방법 : 전문가 초빙교육
  - ※ 코로나 19 상황에 따라 분산개최 또는 교육자료배포 진행
- 추진방법 : 수요조사(신청) → 전문가 초빙 → 교육실시
  - ※ 재무과, 건설행정과, 지역경제과 등 협업 : 관내 참여 희망업체 대상 홍보

○ **우수 개선사례 발굴·공유** : 타 지방자치단체 사례 발굴 등

□ **소요예산 : 2,280천원**

(단위 : 천원)

재 원 별	합 계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	9,120	2,280	2,280	2,280	2,280
구 비	9,120	2,280	2,280	2,280	2,280

### □ 사업개요 및 추진실적

○ 추진기간 : 연중

○ 추진내용

- 민원 처리실태 주기적 점검 및 종합적 관리로 민원 만족도 제고
- 민원처리율 상시 모니터링을 통한 신속한 민원처리 지향
- 전화·내방민원 응대 절차 개선으로 적극적 민원 해결체계 구축
- 위법·부당한 행정처분으로부터 구민의 권익 보호 및 고충민원 해결을 위한 구민고충처리위원회 운영

※ 민원 접수현황(최근 3개년)

(단위 : 건)

구 분	합 계	상담민원	구청장에게 바란다	응답소 (일반)	응답소 (현장)	응답소 (고충)
<b>계</b>	<b>120,589</b>	<b>46,477</b>	<b>2,070</b>	<b>5,511</b>	<b>64,712</b>	<b>1,819</b>
2020년	44,072	20,143	460	2,387	20,665	417
2019년	44,711	16,795	877	1,760	24,670	609
2018년	31,806	9,539	733	1,364	19,377	793

### □ 추진계획

○ 민원 처리실태 주기적 점검 및 종합적 관리

- 부서별 민원 처리실태 점검을 통한 문제점 개선 및 민원 만족도 향상
- 새을 및 응답소 민원 : 매월
- 고충민원(진정, 전화·내방) : 분기별

○ 통합민원지원센터 방문·고충민원 대응 계획 수립 및 추진

- 2021년 주요업무보고 구청장 지시사항 반영
- 다수인 및 다부서 연계민원 처리 기준 개선
- 구청장 면담요청 진행 절차 확립

※ 민원처리 주무부서 부서장 면담이 선행되지 않는 경우 구청장 면담 불가

○ 민원 처리율 상시 모니터링 강화

- 시스템(새울, 응답소) 상시 모니터링을 통해 부서별 민원처리 준수율 적극 관리
- 민원 처리기간 준수를 통한 행정의 신뢰성 확보

○ 전화·내방민원 처리 절차 개선 운영

- 구청 및 동 주민센터 전화·내방민원 응답소 시스템에 즉시 입력
- 민원처리 우수부서 및 직원을 선정하여 포상금 지급

○ 장기·반복 고충민원 해결을 위한 구민고충처리위원회 운영

- 위원회 구성 : 변호사, 건축사 등 외부위원 7인
- 주요기능
  - 금천구 및 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
  - 고충민원 처리과정에 대한 제도개선 권고 및 의견표명
- 고충민원 처리 절차(※단순민원은 관계부서로 이송)
  - 고충민원 접수 ⇨ 조사결정 및 조사 ⇨ 위원회 의결 ⇨ 결정내용 통지
  - 신청방법 : 내방 또는 우편
  - 처리기한 : 접수일로부터 60일 이내

□ 소요예산 : 13,500천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	58,480	17,980	13,500	13,500	13,500
구비	58,480	17,980	13,500	13,500	13,500

### □ 사업개요

- 사업하기 좋은 환경을 위한 종합 서비스 제공
  - 다변화하는 기업환경에 발맞추어 다양한 분야에 대한 전문지식 제공
  - 민원인들이 교통혼잡과 시간소요 없이 어려움을 바로 해결할 수 있도록 가까운 기업지원센터 내 무료상담실 확대 운영
- 전문가 무료상담 분야 확대
  - 기존 세무, 노무, 법률 등 무료상담 운영
    - ▶ 수출입, 법무, 특허 등 상담 분야 추가 확대
  - 민원과 기업들이 기업지원센터 한 곳에서 어려움과 궁금증을 해소할 수 있도록 수요자에 필요한 서비스 제공

### □ 추진현황 및 실적

- 분야별 민원 상담 현황(2020년 신규사업)

(단위 : 건)

부 서	합 계	지방세	국세	노무	법률	관세	법무	특허
총계	220	88	56	29	33	1	13	-
1월 ~ 6월	76	46	10	11	9	-	-	-
7월 ~ 12월	144	42	46	18	24	1	13	-

- 지방세 고충민원 처리 : 57건 / 49백만원
  - 법인 설립, 자본금 증자 시 인터넷 착오신고납부분 환급처리
- 신규 업체에 안내문 수시 발송 : 총 468건(9월 - 231건, 10월 - 237건)
  - 신규 설립 및 전입 사업체 발송 : 244건
  - 지식산업센터 입주기업 및 공장등록 업체 발송 : 224건

□ **추진계획**

○ “전문가 무료상담실” 확대 운영

- 상담분야 확대 : 세무, 노무, 법률 상담 ⇒ 수출입, 특허, 법무 상담 추가
- 향후 기업수요가 많은 전문가 상담분야 추가 발굴 및 상담일정 조정

○ **신생 기업·전입 법인 등에 사전 안내문 발송**

- 사업체 설립 및 지식산업센터 입주 등 사업초기에 도움이 될 수 있도록 미리 무료상담 홍보 안내문 송부
  - 신규 설립 및 전입 법인에 발송
  - 지식산업센터 입주기업 및 공장등록 업체에 발송

○ “전문가 무료상담실” 홍보 역점

- 코로나19 종료 : 대면상담 개시 전면 홍보 예정

□ **소요예산 : 2,600천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	7,800	0	2,600	2,600	2,600
구비	7,800	0	2,600	2,600	2,600



## □ 사업개요

- 추진기간 : 연중 상시
- 추진분야 : 일반 및 조기순찰, 도시안전순찰(야간), 기획순찰, 살피미 운영
- 추진내용
  - 안전한 도시환경 조성을 위한 예방순찰 강화
  - 『응답소 현장민원』 모니터링 및 처리결과 사후 확인 강화
  - 현장민원 살피미와의 소통으로 주민불편 최소화

## □ 추진현황 및 실적

(단위 : 건 / '20.12.31.기준)

구 분	계	적출건수			
		기획순찰	도시안전순찰	일반(조기)순찰	동 주민센터 자체 순찰
<b>계</b>	<b>7,276</b>	<b>249</b>	<b>502</b>	<b>251</b>	<b>6,274</b>
2020년	2,442	84	171	93	2,094
2019년	2,427	82	166	87	2,092
2018년	2,407	83	165	71	2,088

## □ 추진계획

- 안전한 도시환경 조성을 위한 예방순찰 강화
  - 주요간선도로 및 이면도로, 대형공사장, 위험시설물 순찰 주 4회 실시
  - 안전취약지역(골목길, 방범 취약지역 등)에 대해 야간시간대 순찰 주 1회 실시
  - 계절별(수방·제설대책 등), 시설별(재난취약시설, 어린이 이용시설 등) 취약분야 수시점검
- 『응답소 현장민원』 모니터링 및 처리결과 사후 확인 강화
  - 응답소 현장민원에 대한 실시간 모니터링 및 해당부서의 신속하고 충실한 처리여부 사후점검 강화

□ 협치(협업) 사항

- 환경순찰 추진계획에 따라 구민안전 위해요인 적출 통보 : 해당 부서
- 안전 취약지역, 저소득 밀집지역을 수요자 중심으로 파악하고자 동 주민센터 및 직능·유관단체(통장 협의회, 자율방범대, 파출소 등) 와의 업무협조체계 강화
- 수요자가 건의·요청하는 순찰지역 및 시설물(보안등, CCTV 등) 운영실태를 지속 순찰하여 주민불편 사전예방

□ 소요예산 : 1,840천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	7,360	1,840	1,840	1,840	1,840
구비	7,360	1,840	1,840	1,840	1,840